

あくび社代理店の株式会社エルアクトの電話勧誘において  
実施されたと認められた不適切な勧誘の主な事例

- 1 光アクセス回線サービスの契約先があくび社に変更されることが説明されていない、NTT 東西との契約が継続すると誤認させるような説明が行われている、又はこれについて虚偽の説明が行われている。
  - －「今回、切替えや乗換えの話ではなく、あくまでもプロバイダ部分の料金が来月から不要になるとの話」、「フレッツ光のなかに、プロバイダの機能を無料で備える形になった」、「今回あくまで NTT 回線継続の話」、「今までの契約に変更はない」との説明が認められた。
  - －「来月から料金プラン変更適用させていただきます」、「料金お値下げの受付」との説明が認められた。
- 2 NTT東西又はその代理店からの連絡であると誤認させるような紛らわしい又は虚偽の説明が行われている。
  - －本件サービスの提供事業者名を知らせず、勧誘の冒頭において、一方的に「NTT の料金明細の件での御連絡です」と伝え、更に「来月からプロバイダ部分の料金を支払わなくても NTT 回線が引き続き利用できるようになる御案内です」との説明が認められた。
- 3 転用手続の説明において、転用により契約先があくび社に変更されることの説明が行われておらず、上記1、2の説明に続けて、転用承諾番号を NTT 東西のプラン変更・割引のために必要な手続であると誤認させる又は虚偽の説明が行われている。
  - －「今回のプランの適用に当たって、転用承諾番号を確認させていただいて、来月から料金プランが適用」、「受付番号の確認のほうだけみなさま御協力いただいている」との説明が認められた。
- 4 本件サービスの提供に当たって NTT 東西の設備を用いることを殊更に強調し、「御安心ください」と述べることにより、NTT 東西との契約関係が残ると誤認させるような説明を行っている。
- 5 利用者において契約先があくび社に変更になるとの認識がないことが明らかであるにもかかわらず、そのまま強引に契約の手続を進めている。
- 6 利用者が現在支払っている正確な料金を確認することのないまま、「今よりも安くなる」と断定した案内をしている。